

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND QUẬN GÒ VẤP, TP. HỒ CHÍ MINH

● NGÔ THỊ MỸ LINH

TÓM TẮT:

Nghiên cứu nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi thực hiện dịch vụ hành chính công (DV HCC) tại quận Gò Vấp, thông qua đó đánh giá sự hài lòng của người dân đối với DV HCC tại quận Gò Vấp, TP. Hồ Chí Minh. Từ đó, đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân khi sử dụng DV HCC.

Từ khóa: Sự hài lòng, dịch vụ hành chính công, quận Gò Vấp, TP. Hồ Chí Minh.

1. Đặt vấn đề

Cải cách thủ tục hành chính (TTHC) là khâu đột phá của cải cách hành chính, được Chính phủ thường xuyên quan tâm và chú ý đến. Đó là vì TTHC hàng ngày liên quan đến công việc nội bộ của một cơ quan, cấp chính quyền, cũng như đến các tổ chức và cá nhân, công dân trong mỗi quan hệ với Nhà nước. Tuy vậy, hiện nay, các TTHC còn tồn tại những bất cập như: Rườm rà, chồng chéo, cứng nhắc... Bên cạnh đó, việc ban hành TTHC có lúc, có nơi còn tùy tiện, kể cả ban hành "giấy phép con"; cách thức giải quyết thủ tục vẫn còn hiện tượng cửa quyền, hạch sách, chậm trễ theo lối "dân cần, quan không vội", phải trải qua nhiều khâu trung gian vòng vèo; thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thủ tục nhiều khi không rõ.

Chính vì vậy, việc đẩy mạnh cải cách TTHC là việc cần thiết và cấp bách; không chỉ nhìn từ khía cạnh kinh tế, mà còn ở khía cạnh xã hội, để từ đó giúp tiết kiệm thời gian cho người dân, nâng cao năng lực chuyên môn của cán bộ - công chức, góp phần bài trừ tệ quan liêu, cửa quyền, hối lộ, làm

trong sạch bộ máy Nhà nước. Do đó, bài viết nghiên cứu "Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DV HCC tại UBND quận Gò Vấp, TP. Hồ Chí Minh" để đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân khi sử dụng DV HCV.

2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với DV HCC tại quận Gò Vấp.

Phương pháp nghiên cứu: Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính để khám phá, điều chỉnh và bổ sung các biến quan sát dùng để đo lường các yếu tố trong mô hình. Đồng thời sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng để đánh giá độ tin cậy của thang đo, sau đó kiểm định các giả thuyết nghiên cứu bằng phương pháp hồi quy.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Phân tích hệ số Cronbach's Alpha

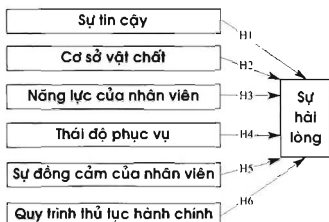
Đưa trên mô hình nhận thức của khách hàng về chất lượng và sự thỏa mãn, các mô hình nghiên cứu trước kết hợp nghiên cứu văn bản quy phạm

Bảng 1. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan với biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo Sự tin cậy Cronbach's Alpha = .888				
TC1	15.49	11.343	.765	.855
TC2	15.38	12.719	.674	.875
TC3	15.28	12.495	.724	.865
TC4	15.71	11.497	.785	.850
TC5	15.60	11.600	.702	.871
Thang đo Cơ sở vật chất Cronbach's Alpha = .881				
VC1	8.28	7.193	.714	.858
VC2	8.23	6.785	.773	.835
VC3	8.33	6.655	.724	.854
VC4	8.25	6.415	.762	.839
Thang đo Năng lực nhân viên Cronbach's Alpha = .922				
NL1	14.46	11.499	.781	.908
NL2	14.54	11.641	.792	.905
NL3	14.51	11.651	.809	.902
NL4	14.44	11.323	.831	.897
NL5	14.48	11.592	.774	.909
Thang đo Thái độ phục vụ Cronbach's Alpha = .899				
TĐ1	16.55	25.340	.718	.883
TĐ2	16.72	23.285	.770	.874
TĐ3	16.66	23.085	.760	.875
TĐ4	16.65	23.479	.720	.882
TĐ5	16.80	24.585	.652	.892
TĐ6	16.73	23.431	.744	.878
Thang đo Sự đồng cảm Cronbach's Alpha = .836				
ĐC1	5.98	3.158	.743	.731
ĐC2	6.02	3.233	.673	.795
ĐC3	5.93	2.903	.683	.791
Thang đo Quy trình Cronbach's Alpha = .849				
QT1	10.74	5.567	.614	.841
QT2	11.04	5.298	.784	.770
QT3	11.29	5.557	.709	.801
QT4	11.02	5.266	.661	.822
Thang đo Sự hài lòng Cronbach's Alpha = .810				
SHL1	7.07	3.529	.683	.716
SHL2	7.02	3.191	.739	.653
SHL3	6.99	4.021	.566	.831

pháp luật, mô hình nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DV HCC tại UBND quận Gò Vấp được hình thành.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với DV HCC tại quận Gò Vấp



Từ kết quả Bảng 1 cho thấy: Các biến quan sát đều có Cronbach's Alpha > 0.6 và hệ số tương quan với biến tổng của tất cả các biến đo lường đều lớn hơn 0.3 nên đạt độ tin cậy. Do đó, tất cả các thang đo đều được đưa vào phân tích nhân tố EFA.

3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Bảng 2. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett sự hài lòng

Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		.850
Kiểm định Bartlett của thang đo	Giá trị Chi bình phương	3847.714
	Df	315
	Sig - mức ý nghĩa quan sát	.000

Nguồn: SPSS

Kết quả phân tích EFA tại Bảng 2 cho thấy biến sự hài lòng có hệ số KMO = 0.850 với mức ý nghĩa Sig = 0.00 < 0.05, chứng tỏ các biến quan sát có tương quan chặt với nhau nên đáp ứng được điều kiện của phân tích nhân tố. Với tiêu chuẩn Eigenvalue > 1, biến sự hài lòng được rút trích thành 1 nhân tố như sau:

Kết quả kiểm định EFA:

Từ kết quả tại Bảng 3 cho thấy, tất cả các trọng số đều lớn hơn 0,5 và sự chênh lệch trọng

Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố EFA của các nhân tố

Biến quan sát	Hệ số tải nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
TD2	.851					
TD3	.840					
TD6	.831					
TD1	.813					
TD4	.807					
TD5	.750					
NL4		.896				
NL3		.876				
NL2		.869				
NL1		.860				
NL5		.859				
TC4			.872			
TC1			.858			
TC3			.823			
TC5			.808			
TC2			.793			
VC2				.879		
VC4				.867		
VC3				.844		
VC1				.843		
QT2					.892	
QT3					.848	
QT4					.813	
QT1					.771	
DC1						.894
DC3						.857
DC2						.849

Nguồn: SPSS

số nhân tố giữa các cột đều lớn hơn mức tối thiểu 0.3, nên chúng ta chấp nhận kết quả kiểm định EFA. Tổng phương sai trích = 72.335% > 50% cho thấy 6 nhân tố này giải thích được 72.335% biến thiên của dữ liệu.

Bên cạnh đó, kết quả kiểm định KMO và Bartlett của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng là $0.85 > 0.5$ với mức ý nghĩa $Sig = 0.00 < 0.05$ cho thấy các biến có tương quan chặt chẽ với nhau.

Từ kết quả phân tích hồi quy cho thấy rằng trong 6 nhân tố: Sự tin cậy (TC), Cơ sở vật chất (VC), Năng lực nhân viên (NL), Thái độ phục vụ (TD), Sự đồng cảm của nhân viên (ĐC), Quy trình TTHC (QT) có ảnh hưởng và ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng. Trong đó, nhân tố cơ sở vật chất có ảnh hưởng mạnh nhất kế đó là nhân tố TC, QT, ĐC, TD theo phương trình hồi quy:

$$\begin{aligned} SHL = & -0.793 + 0.201*TC + 0.184*NL \\ & + 0.171*QT + 0.350*ĐC \\ & + 0.303*VC + 0.105*TD \end{aligned}$$

Điều đó cho thấy:

Sự tin cậy là yếu tố thứ nhất ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Nếu người dân cảm thấy tin cậy quận Gò Vấp hay nói cách khác là trước đây, khi đến sử dụng DV HCC tại quận Gò Vấp người dân đã cảm thấy tin tưởng thì những lần sau đó họ cũng cảm thấy hài lòng hơn.

Năng lực nhân viên là yếu tố thứ hai ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Nếu nhân viên tốt, có kỹ năng giải quyết sẽ tạo được sự tin tưởng và hài lòng của người dân đến liên hệ công việc.

Quy trình TTHC là yếu tố thứ ba ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Tuy quy trình TTHC không phải là yếu tố đầu tiên ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân nhưng đây cũng là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Quy trình thủ tục càng rõ ràng, chuẩn hóa thì người dân sẽ càng hài lòng hơn khi sử dụng dịch vụ.

Sự đồng cảm của nhân viên là nhân tố thứ tư ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Nhân viên càng hiểu được nhu cầu của người dân, quan tâm giải quyết và giải quyết nhanh gọn, linh hoạt sẽ nâng cao được sự hài lòng của người dân sau khi sử dụng dịch vụ.

Cơ sở vật chất là nhân tố thứ năm ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Môi cơ sở khung trang với các thiết bị hiện đại sẽ tạo được ấn tượng tốt đối với người dân khi đến sử dụng DV HCC.

Thái độ của nhân viên là yếu tố cuối cùng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Từ đó cho

thấy yếu tố thái độ có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân, tuy nhiên đây không phải là yếu tố quyết định. Vì hiện nay, TTHC đi theo cơ chế một cửa nên người dân chỉ tiếp xúc rất ít với nhân viên.

5. Một số giải pháp đề xuất

Thứ nhất, chính sách về Sự tin cậy: Xây dựng đội ngũ cán bộ công chức vừa hồng - vừa chuyên, đáp ứng tốt yêu cầu nhiệm vụ được giao. Xây dựng hồ sơ theo dõi quá trình làm việc, qui định trách nhiệm ràng buộc giữa các phòng ban, từng cán bộ, nhằm đảm bảo kết quả đầu ra được chính xác. Phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng ban chuyên môn, thường xuyên rà soát cải tiến quy trình thủ tục từ khâu tiếp nhận, thụ lý, luân chuyển và trả kết quả đúng thời gian quy định. Cần xây dựng chế độ khen thưởng hợp lý, và phải xử lý ngay đối với các cán bộ có biểu hiện tiêu cực, không để tái diễn những tiêu cực đó trong tương lai.

Thứ hai, chính sách về Năng lực nhân viên: Cần tập trung bồi dưỡng, nâng cao năng lực trí tuệ như tinh nhạy bén, khả năng tư duy nhanh và khoa học, phân tích đúng và kịp thời những vấn đề mới nảy sinh; đồng thời cần huấn luyện cho cán bộ công chức các lớp kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp bên cạnh đó cần tuyển chọn cán bộ có năng lực và tâm huyết. Cần đổi mới hình thức đào tạo, bồi dưỡng; nội dung bồi dưỡng đào tạo cần đặt ra các tình huống cụ thể diễn ra trong thực tế để người cán bộ, công chức giải quyết nhằm nâng cao kỹ năng giải quyết công việc, tránh tình trạng học lý thuyết suông, không gắn liền với thực tế. Cần có chế độ khen thưởng nhằm tạo động lực để cán bộ công chức phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ bên cạnh đó cần kiểm tra thanh tra thường xuyên để phát hiện kịp thời sai phạm và có hình thức xử lý phù hợp. Cần thực hiện tốt việc giáo dục chính trị, tư tưởng và ý thức trách nhiệm đối với nhân dân với đất nước của cán bộ, công chức.

Thứ ba, chính sách về Quy trình TTHC: Thường xuyên rà soát hoặc bãi bỏ những quy định không phù hợp đơn giản hóa TTHC nhằm loại bỏ những thủ tục rườm rà, chồng chéo. Các cơ quan, cấp chính quyền có thẩm quyền ban hành quy định TTHC cần có sự tham vấn từ các nhân viên, cán bộ

người trực tiếp thực thi công vụ. Tiếp tục hoàn thiện, kiện toàn mô hình cơ chế "một cửa", tiến tới xây dựng cơ chế "một cửa liên thông" giữa các sở, ban, ngành có chức năng giải quyết TTHC. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất và năng lực đáp ứng yêu cầu xây dựng, phát triển bền vững. Thực hiện Đề án tinh gọn bộ máy quản lý hành chính theo Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 của Chính phủ về chính sách tinh giản biên chế. Tăng cường công tác kiểm tra, hướng dẫn việc triển khai thực hiện TTHC; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về TTHC, quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính. Tiếp tục đổi mới phương thức làm việc của cơ quan hành chính Nhà nước, thực hiện thống nhất và nâng cao thực hiện cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" tập trung tại bộ phận tiếp nhận, trả kết quả nhằm tăng cường trách nhiệm, nâng cao chất lượng và hiệu quả phục vụ nhân dân. Tiếp tục mở rộng ứng dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước.

Thứ tư, chính sách về Sự đồng cảm của nhân viên: Biết lắng nghe một cách hiệu quả, biết kiểm chế cảm xúc, khi tiếp xúc với người dân phải biết hướng về phía người dân, luôn nhìn vào mắt họ và biết mỉm cười đúng lúc. Khi người dân nói, cán bộ giao dịch cần bày tỏ sự chú ý và không nên ngắt lời từ khi muốn làm rõ một vấn đề nào đó. Biết tiếp nhận thông tin phản hồi từ người dân để việc trao đổi tiếp nhận mang thông tin hai chiều, giúp cho cán bộ giao dịch nắm bắt thông tin kịp thời, linh hoạt xử lý hồ sơ tham mưu cho lãnh đạo để đưa ra những cải tiến và cách làm tốt nhất và giảm bớt TTHC không cần thiết trong giao dịch. Cán bộ, công chức là người tương tác trực tiếp với người dân, vì vậy cán bộ, công chức cần phải cảm thông và hiểu rõ nhu cầu cũng như nỗi khổ của người dân. Nếu được vậy, người dân sẽ hài lòng hơn khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại quận Gò Vấp. Để người dân có thể cảm nhận được sự đồng cảm này thì cán bộ, công chức cần nêu cao tinh thần trách nhiệm trong công việc do cá nhân phụ trách, không ngừng nâng cao hiệu quả trong quá trình thực thi nhiệm vụ, không có thái độ thờ ơ, vô trách

nhiệm hoặc kéo dài thời gian giải quyết, gây những phiền nhiễu. Xây dựng phong cách làm việc của cán bộ, công chức thường xuyên đổi mới khi tham gia vận hành hệ thống ISO một cách khoa học, hợp lý, nghiêm túc, vui vẻ, nhã nhặn hơn trong giao tiếp. Quy trách nhiệm làm việc của cán bộ, công chức trong từng khâu xử lý, trong phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ, tránh đùn đẩy, ách tắc trong công việc.

Thứ năm, chính sách về Cơ sở vật chất: Tại trụ sở tiếp nhận tiếp nhận và trả hồ sơ cần lắp đặt các máy tính tra cứu và các TTHC cần được công khai trên máy tính tra cứu, tại cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC đảm bảo thống nhất, rõ ràng để đối chiếu tra cứu về toàn bộ quy trình, văn bản pháp lý và các mẫu biểu, tờ khai. Tại trụ sở cũng cần bố trí nhiều khu vực để người dân tìm hiểu thông tin, xem tin tức, đọc báo điện tử, in ấn hồ sơ, thanh toán qua ngân hàng tại chỗ, truy cập mạng không dây miễn phí trong thời gian chờ đợi, xem các trưng bày và hướng các dịch vụ công với giá ưu đãi. Cần trang bị một không gian thoáng mát tiện nghi, bố trí từng bộ phận hợp lý, tạo môi trường thân thiện trong giao tiếp giữa công chức và người dân bên cạnh đó cần bố trí thêm quầy hướng dẫn, tư vấn cách thức, hồ sơ các bước để tiến hành nộp hồ sơ.

Thứ sáu, chính sách về Thái độ phục vụ: Do người dân đến giao dịch tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có trình độ học vấn nghề nghiệp khác nhau nên cán bộ công chức phải nhận thức được đối tượng tiếp xúc để có hướng dẫn phù hợp với sự hiểu biết của người dân, đảm bảo hướng dẫn luôn đúng thực hiện đối với người dân, thực hiện đúng nội quy, giờ giấc làm việc của cơ quan, tuyệt đối không gây phiền hà, vợi vỉnh đối với người dân với mục đích thu lợi riêng. Cần kiểm tra, giám sát việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ theo quy trình ISO của các đơn vị một cách nghiêm túc ở từng lĩnh vực nhằm mang lại hiệu quả nhất định trong quy trình đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước. Quy trì và cải tiến việc phát phiếu lấy ý kiến của người dân qua nhiều kênh thông tin nhằm đánh giá thái độ cán bộ, công chức việc giải quyết thủ tục, quy trình và nâng cao chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 với phương châm "Vi dân phục vụ". "cần, kiểm, liêm, chính, chí công, vô tư" ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg do Chính phủ ban hành ngày 22/6/2007 ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương, Hà Nội
2. Nghị định 108/2014/NĐ-CP ban hành ngày 20/11/2014 của Chính phủ về chính sách tỉnh giãn biên chế.
3. Cao Duy Hoàng và Lê Nguyễn Hữu (2011). Chất lượng DV HCC và sự hài lòng của người dân: Nghiên cứu tại TP. Đà Lạt, Tạp chí phát triển KH&CN, Tập 14, Số Q2-2011.
4. Nghị quyết 30c/NQ-CP do Chính phủ ban hành về Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước: giai đoạn 2011 - 2020.
5. Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hòa (2010). Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính Nhà nước, Tổ chức Nhà nước số 3.
6. Võ Nguyễn Khanh (2011). Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với DV HCC khu ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại UBND Quận 1, TP. Hồ Chí Minh. Luận văn Thạc sĩ. Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
7. Lê Ngọc Sương (2011). Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DV HCC tại UBND huyện Củ Chi, TP. Hồ Chí Minh. Luận văn Thạc sĩ. Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
8. Lê Chi Mai (2003). Cải cách DV HCC ở Việt Nam. Bộ Nội vụ - Học viện Hành chính quốc gia, trang 18 - 23.

Ngày nhận bài: 6/2/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 16/2/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 26/2/2019

Thông tin tác giả:

NGÔ THI MỸ LINH

Ủy ban nhân dân phường 4, quận Gò Vấp, TP. Hồ Chí Minh

**ASSESSING PEOPLE'S SATISFACTION
ABOUT PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES
IN GO VAP DISTRICT, HO CHI MINH CITY**

● **NGO THI MY LINH**

People's Committee of Ward 4, Go Vap District, Ho Chi Minh City

ABSTRACT:

This study is to identify factors affecting people's satisfaction about public administrative services in Go Vap District, thereby assessing people's satisfaction about public administrative services in Go Vap District, Ho Chi Minh City. Based on results, this study proposes solutions to improve people's satisfaction about public administrative services.

Keywords: Satisfaction, public administrative services, Go Vap District, Ho Chi Minh City.